

STAVOKOMPLET

odštěpný závod Vodovody a kanalizace

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I.

OBECNÁ USTANOVENÍ

Společnost STAVOKOMPLET spol. s r.o. jako provozovatel vodovodu a kanalizace (dále jen „provozovatel“) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb.“) tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, vyplývajících z odpovědnosti provozovatele.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňují na základě smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb.

II.

ROZSAH ODPOVĚDNOSTI PROVOZOVATELE

Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci:

- a) u dodávky pitné vody na jakost dodávané pitné vody a na množství dodané pitné vody,
- b) u odvádění odpadních vod dohodnutý způsob odvádění odpadních vod a na množství odváděných odpadních vod.

III.

MÍSTO A FORMA UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Odběratel uplatní reklamaci:

- a) písemně na adresu STAVOKOMPLET spol. s r.o., Královická 251, 250 61 Zápy nebo e-mailem na adresu zakaznicke@stavokomplet.cz.
- b) osobně v sídle firmy STAVOKOMPLET spol. s r.o., Královická 251, Zápy, v době: pondělí 7³⁰- 11⁰⁰ a 13⁰⁰- 16³⁰ hod. úterý – pátek 7³⁰-11⁰⁰ hod.

V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatele pověřený sepsáním reklamací povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Kopii záznamu reklamující odběratel obdrží.

STAVOKOMPLET

odštěpný závod Vodovody a kanalizace

2. Písemná reklamační musí obsahovat:

- a) jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou, a obchodní firmu (název) a IČ, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby, telefonického a faxového spojení.
- b) bydliště nebo sídlo odběratele;
- c) adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod;
- d) popis vady nebo reklamační.

3. V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu provozovatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamační, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamační byla vzata zpět.

IV.

ZPŮSOB A LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMAČNÍ

1. Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou výše uvedenou provozní dobu byl v sídle firmy (zákaznické centrum) přítomen zaměstnanec pověřený přijímáním reklamační. V případě, že není možno vyřídit reklamační ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamační musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.
2. Provozovatel je povinen prověřit všechny skutečnosti, které odběratel v reklamační uvádí.
3. V případě reklamační týkající se dodávky vody je odběratel povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při přešetřování a řešení reklamační, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.
4. V případě reklamační, týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.
5. Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne zaměstnanec provozovatele pověřený přešetřením reklamační, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly pitné vody dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví (dále jen „zákon č. 258/2000 Sb.“), schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamační s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru vzorku vody pro kontrolu pitné vody stanovených orgánem ochrany veřejného zdraví. Současně provozovatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři.
6. Na základě reklamační množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do 5 pracovních dnů od podání reklamační provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

STAVOKOMPLET

odštěpný závod Vodovody a kanalizace

Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými provozovatelem.

7. V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí provozovatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení (pokud se obě strany nedohodnou jinak) přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb.
8. Odběratel má právo dle § 16 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzávěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a) zákona č. 274/2001 Sb.
9. V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
10. V případě reklamace vyúčtování vodného a stočného je odběratel povinen reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil nebo měl možnost ji zjistit, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení příslušného vyúčtování (faktury). Uplynutím této lhůty nejsou dotčena práva odběratele vyplývající z právních předpisů.
11. Provozovatel je povinen reklamaci prověřit a v případě její oprávněnosti podle povahy zjištěné vady vyúčtování opravit, vystavit opravný daňový doklad nebo vyhotovit nové vyúčtování.
12. Je-li reklamace oprávněná, přestává běžet původní lhůta splatnosti vyúčtování a provozovatel stanoví pro úhradu opraveného nebo nového vyúčtování novou lhůtu splatnosti. Není-li reklamace shledána oprávněnou, zůstává původní lhůta splatnosti nedotčena.

V.

NÁROKY VYPLÝVAJÍCÍ Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. č. 252/2004 Sb. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
2. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody a odvedené odpadní vody měřené vodoměrem (měřidlo je nefunkční) bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb. Náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřidla hradí v takovém případě provozovatel. V případě neoprávněné reklamace (měřidlo je funkční) hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřidla odběratel.
3. U reklamace množství odvedené odpadní vody měřené měřicím zařízením bude postupováno podle § 19 téhož zákona. V případě, že měřicí zařízení odpadních vod je považováno za nefunkční či vadné, náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřicího zařízení hradí odběratel, v opačném případě hradí náklady spojené s výměnou měřidla a jeho přezkoušením provozovatel.

STAVOKOMPLET

odštěpný závod Vodovody a kanalizace

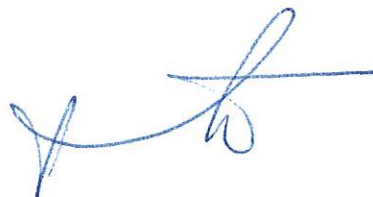
4. V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
5. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku.
6. Odběratel (fyzická nepodnikající osoba) má dle § 20d a násl. zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu vyplývajícího z uzavřené smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod. Dle § 20e písm. d) cit. zákona je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce (www.coi.cz), na kterou se může odběratel v takovém případě obrátit.

VI.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

V Zápech dne 2. 5. 2024



Ing. Martin Aleš
jednatel společnosti
STAVOKOMPLET spol. s r.o.